

CASO EMPRESARIAL SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA

“OPTIMIZACION DE PROCESOS EN LAS FUNCIONES DESIGNADAS POR LA
SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA”

¿Cuál sería el mejor mecanismo para optimizar los procesos en la
Sociedad Hotelera Tequendama (SHT)?”

NATALIA BELTRÁN VILLALBA

TUTOR: RAFAEL LINEROS

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA EMPRESARIAL DE LA CÁMARA DE COMERCIO
DE BOGOTÁ

ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA I, X.

BOGOTÁ

2.015

Tabla de contenido

1	Autorización de la empresa.....	2
2	Resumen	3
3	Introducción	3
4	Objetivos pedagógicos y de análisis.....	5
4.1	Objetivos específicos de la presente investigación fueron.....	5
5	Marco Teórico y Conceptual	5
6	Metodología	9
7	Presentación de la organización	10
8	Ámbitos en los que es relevante el estudio	12
8.1	Diagnóstico de procesos por cargo en busca de mejoras	13
8.2	Propuestas de beneficios perdurables y mejorables.....	19
8.3	Preguntas de Análisis	23
9	Conclusiones	24
10	Referencias	25
11	Lista de anexos	27

1 Autorización de la empresa



SOCIEDAD HOTELERA
TEQUENDAMA S.A.

BOGOTÁ, 31 de Agosto de 2015

Sres.
UNIEMPRESARIAL
Fundación Universitaria Empresarial de la Cámara de Comercio de Bogotá
E.S.M.

Asunto: Autorización para análisis e información de la SHT en el Trabajo de Grado.

Por medio de la presente autorizo a Natalia Beltrán Villaiba con c.c. 1.015.439.952 presentar su trabajo de Grado ante la UNIEMPRESARIAL, basado en "OPTIMIZACIÓN DE TIEMPOS POR CONTROL EN PROCESOS EN LA SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA (SHT)", desarrollado por medio de plantillas que permiten un mejor control y disminución de tiempos en las áreas de Recepción, A&B, Ventas y Desarrollo Humano.

Esperamos sea fructífero el ejercicio en pro de un mejor desarrollo para cada uno de sus alumnos, contribuyendo así a la formación de mejores profesionales para la Industria Turística y Hotelera.

Cordialmente,

Mayor General (RA) ORLANDO SALAZAR GIL
Gerente General SHT

2 Resumen

El caso “Optimización de procesos en las funciones designadas por la Sociedad Hotelera Tequendama” se deriva de las funciones impuestas en cada cargo las cuales no siempre se desarrollan de la manera más efectiva, por esta razón se proponen ideas para maximizar el rendimiento y mejorar la comunicación de los siguientes cuatro cargos de La Sociedad Hotelera Tequendama: Recepcionista de Suites Tequendama, Asistente de Alimentos y bebidas, auxiliar de Recursos Humanos y asistente de Ventas.

Todas las compañías y específicamente las diferentes áreas tienen una actividad que deriva un proceso el cual se ejecuta constantemente vulnerable de ser evaluado y mejorado, no obstante alterar los procesos no los hace inestables sino que permite actualizarse permanentemente fomentando efectividad en el producto final.

3 Introducción

En la actualidad la competitividad de una compañía se mide según su eficiencia en el mercado, lo cual, es una muestra de la gestión de sus procesos internos. Dando alcance a la oportunidad que se evidencia en diversas funciones desarrolladas en la Sociedad Hotelera Tequendama se presenta el caso **“PROCESOS EXTENSOS RESULTADOS CRITICOS”** para lograr identificar las falencias en las actividades. El flujo sistemático de actividades es una labor permanente a la hora de buscar los factores que intervienen positiva o negativamente en la secuencia de un proceso, desde este punto se describe la secuencia paulatina de un proceso, provocando un análisis frente a la finalidad de un paso, el desempeño del mismo y sus implicaciones. Por esto es necesario identificar, describir, analizar y proponer mejoras ante las actividades que pueden generar mayor pérdida que

beneficio. Lo anterior se relaciona en la fase de evaluación con la oportunidad de reparar una falla, lograr autoevaluarse, modificar una actividad que mecánicamente se desarrolla o dejar de enfocar esfuerzos en tareas ineficientes.

En el capítulo cuatro titulado “DIAGNOSTICO DE PROCESOS POR CARGO EN BUSCA DE MEJORAS” se hizo una descripción de las actividades primordiales en cada una de las áreas, identificando así, los procesos que eran susceptibles de mejora, centrando el caso en beneficiar el área y mejorar la calidad del servicio por medio de una comunicación más fluida.

En el capítulo cinco titulado “PROPUESTAS DE BENEFICIOS PERDURABLES Y MEJORABLES” se hizo la postulación de actividades efectivas, según el proceso que se evaluó y mejoró, ofreciendo mayor calidad interna que repercute en la satisfacción del cliente externo.

Cada ser humano tiene un mapa mental de cómo realizar una actividad, y se puede decir que genera un apego al mecanismo desempeñado, pero en la actualidad aprender a desaprender es la clave para innovar. Si un grupo de personas decidiera plasmar su idea de proceso y lo debatiera con más personas para juntos construir un protocolo más efectivo sería la oportunidad de mejorar continuamente una empresa.

Pero llegar al punto de optimizar cada función que se realiza en diferentes cargos también exige interés, dedicación y disposición ante muchos factores que parecieran mover las bases de lo cotidiano. Con lo anterior se quiere evidenciar que las compañías generan hábitos en sus procesos, creando así una zona de confort; es en este punto, donde el proceso se puede volver casi nulo, o por el contrario se logra un progreso en las organizaciones.

Pero para lograr el objetivo es necesario: reinventar, innovar y aprender a desaprender (eliminar las zonas de confort e inspeccionar nuevos campos de mayor eficiencia).

4 Objetivos pedagógicos y de análisis

Identificar las falencias en las actividades que se realizan en los cargos de Recepcionista, Asistente de Alimentos y bebidas (A&B), auxiliar de Recursos Humanos y Apoyo en ventas proponiendo actividades como el diseño e implementación de planillas para optimizar los procesos.

4.1 Objetivos específicos de la presente investigación fueron

Identificar la debilidad primordial en los procesos propiciando la búsqueda de mejoras innovadoras por medio de planillas efectivas.

Desarrollar propuestas que permitan optimizar los procesos mejorando los beneficios de la SHT, en cada área. (Planillas y uso de sistemas en Línea).

5 Marco Teórico y Conceptual

Las investigaciones y postulaciones que se han realizado en torno a la optimización y mejora de procesos son muy amplias y de fácil aplicabilidad al campo empresarial. Las ideas giran en torno a estar dispuestos a cambiar e innovar como base del proceso de mejora. A continuación se presentan algunas investigaciones que sirvieron de base para desarrollar el presente caso.

Escriche y Domenech (2005) realizaron una investigación, de la cual cabe resaltar el aporte significativo que dieron a los sistemas de gestión de calidad, donde resaltan que el fortalecimiento de la buena gestión es un factor vital si se hace uso de los recursos propios, identificando la conformidad del producto, examinando la conformidad del sistema y trabajando por mejorar la eficacia en los procesos.

Por otra parte en el libro Innovación y mejora de procesos logísticos, se aclara que las estrategias comunes que en el pasado generaron altos ingresos en las diversas compañías, pueden ser pérdidas económicas en la actualidad. Analizan que cuando las empresas crecen con un jefe para el cual la filosofía es “Mientras yo esté aquí, las cosas se harán como siempre se hicieron” hace que la innovación sea frustrada y la necesidad de un cambio generacional conforme a la necesidad del mercado este supeditado. Con frecuencia el empresario ve mayor necesidad de actualizarse con maquinaria y tecnología pero evade los sistemas de información y la necesidad de innovación. (Anaya y Polanco, 2007).

Otro de los aportes relevantes se evidencia en el libro Gestión por procesos, describe como los procesos tienen tres elementos: 1. Un Input/entrada (pedido), 2. Un proceso de negocio (comercial, revisión, diseño, compra, producción) y 3. Una salida/output (entrega del producto). También postula que los factores de un proceso son las personas, los materiales y los recursos físicos. El proceso se divide por Macro-procesos, procesos, subprocesos, actividades y tareas. Verificar los procesos hace parte del control continuo de un Auditor el cual debe enfocarse no solo en el cumplimiento estricto de la norma sino además en el seguimiento de los procesos nuevos y sus progresos. (Pérez, 2010).

En la página de Excelencia empresarial (2015), se dice que las empresas son tan eficientes como lo son sus procesos. “La Administración del conocimiento se define como un conjunto de procesos por los cuales una empresa u organización recoge, analiza, y comparte su conocimiento entre todos sus miembros con el objetivo de movilizar los recursos intelectuales del colectivo en beneficio de la organización, del individuo y de la Sociedad.” El proceso tiene una entrada que orienta al resultado y una salida que satisface al cliente interno y externo. Esta página define métodos para la identificación de procesos.

Otra consulta que aporta información es una presentación realizada por el Ministerio de fomento en España (2005) en la página 16, donde menciona los beneficios de la gestión por procesos:

“Algunos de los beneficios que se derivan de una adecuada mejora de procesos son:

- Se disminuyen recursos (materiales, personas, dinero, mano de obra, etc.), aumentando la eficiencia. *f*
- Se disminuyen tiempos, aumentando la productividad. *f*
- Se disminuyen errores, ayudando a prevenirlos.
- Se ofrece una visión sistemática de las actividades de la organización.”

A continuación se exponen los términos conceptuales y prácticos del asunto que se aborda en la presente investigación.

El Diccionario Enciclopédico se define Optimizar como “buscar la mejor manera de realizar una actividad” (Castell, Núñez, Vallribera y Ochoa, 1996).

La página web enfocada al sector de negocios y titulada Excelencias Empresariales (2015) define el proceso como un “conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida. Los recursos pueden incluir personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos”.

La enciclopedia virtual de economía define la Gestión por procesos así, “gestión por procesos se relacionan con mejorar los niveles de calidad y satisfacción de los clientes o usuarios; aumentar la productividad principalmente a través de la reducción de los costos internos innecesarios (aquellos asociados con actividades que no agregan valor al resultado) y de los tiempos del ciclo”.

El diccionario virtual especifica que la Optimización es “un proceso que conduce a la solución más eficaz de un problema. A través de la decisión más adecuada que se adopta se lleva a cabo al objetivo previamente establecido”.

La página de Innovación empresarial hace referencia a la Innovación así; “La innovación se puede considerar como la *aplicación* de una idea de forma que se originen productos, procesos o servicios nuevos o mejorados, permitiendo generar beneficios empresariales. Tan vital como la innovación, es la difusión y comercialización que permiten dar utilidad a la idea generada”.

Después de algunas definiciones se concluye que los objetivos de la gestión por procesos se relacionan con optimizar los niveles de calidad y satisfacción de los clientes o usuarios, acrecentar la productividad primordialmente a través de la reducción de los tiempos y si es pertinente del costo de actividades específicas.

6 Metodología

El caso **“Optimización de procesos en las funciones designadas por la Sociedad Hotelera Tequendama”** se basa en la Identificación, análisis y propuesta de actividades en Línea, que propicien mejor calidad en las respuestas de los clientes internos y externos sin costo adicional, con el fin de optimizar los tiempos en las funciones asignadas.

La pregunta en la cual se enfoca el caso es: *¿Cuál sería el mejor Mecanismo para Optimizar los procesos en la Sociedad Hotelera Tequendama (SHT)?*” Con la definición del problema a continuación se presenta el conjunto de estrategias, métodos y técnicas que facilitan la resolución del problema, y propiciaron el desarrollo del trabajo de esta investigación.

Para identificar las falencias en los procesos y buscar optimizarlos, se desarrollaron prácticas de inmersión en cada uno de los cargos a evaluar, los cuales permitieron conocer los protocolos de trabajo que se han establecido. Al mismo tiempo se amplió la investigación con una entrevista al coordinador de Prospectiva e Innovación llamado David Hernández (anexo 1) quien ha desarrollado en la Sociedad Hotelera Tequendama un proyecto de innovación llamado «GESTIÓN BASADA EN PROCESOS». El aporte de libros y páginas web fue clave para el marco teórico, los textos fueron analizados y estudiados para entender la dinámica del trabajo de campo y así ayudar a la resolución de la problemática planteada en el presente trabajo de Grado. Por otra parte la presentación de matrices DOFA permitirá un análisis profundo de algunas áreas, además se propondrán procesos de mejora y se analizarán situaciones por medio del método inductivo (observar,

clasificar, derivar y contrastar), propiciando con todo lo anterior la optimización y mejora de procesos comunes en la empresa.

7 Presentación de la organización

Para poder profundizar en el tema desarrollado es importante conocer el contexto de La Sociedad Hotelera Tequendama, está ubicada en el Centro Internacional con 60 años de experiencia en el mercado hotelero, es una joya arquitectónica con patrimonio cultural que con alta capacidad de liderazgo administra 9 unidades de negocio entre las cuales se encuentra: alojamiento (Tres hoteles en la costa Cartagena, Santa Marta y Buenaventura y dos en Bogotá, hotel y suites Tequendama), restaurantes, bares, salones para eventos, catering, lavandería y parqueadero.

Hoy Crowne Plaza Tequendama como se le rebautizó en 2007 al volverse parte de la prestigiosa cadena Crowne Plaza, enfocada a un mercado corporativo y de convenciones que hace parte de Inter Continental Hotels Group (IHG), es reconocida a nivel internacional como un hotel 5 estrellas que ofrece servicios de alta calidad que generan fidelización. Este hotel ha estado al mando del Mayor General Orlando Salazar Gil cerca de 14 años y ha buscado ir un paso adelante de los avances en Colombia trayendo tecnologías sofisticadas e innovadoras a nivel mundial (Habitaciones y salones demóticos). Cuenta con 573 habitaciones en la torre principal del hotel y 286 habitaciones en las Suites, las cuales han sido y son remodeladas para satisfacer con calidad los diferentes tipos de turistas.

Tiene alrededor de 500 empleados directos y cooperados que prestan servicios administrativos u operativos en diferentes turnos los cuales cuentan con comedor de empleados para desayuno, almuerzo o comida.

La Sociedad Hotelera Tequendama S.A. cuenta con salones de eventos únicos, lo cual facilita el turismo corporativo y aunque se ha levantado de momentos de déficit, el liderazgo y empeño del General Salazar y el Coronel Jaramillo han mantenido el posicionamiento nacional del Hotel, por otra parte se reconoce que aún hay aspectos que desarrollar como la proyección de las relaciones con el cliente interno y las mejoras permanentes en los procesos evidenciados en diferentes áreas.

Misión: La SHT fundamentada en el bienestar y desarrollo de sus trabajadores, la gestión integral y con responsabilidad social, presta servicios hoteleros y administra servicios complementarios, incluidos los servicios de tecnología de la información y comunicaciones y negocios conexos para merecer la fidelidad de sus clientes de por vida, superar las expectativas de los grupos de interés, especialmente de la Caja de Retiro de las Fuerzas Militares, sus afiliados y dependientes y, maximizar su valor en el mercado. (SHT REUNIONES DE GERENCIA, 2015, p3)

Visión: La SHT será en el año 2018 una sociedad de economía mixta administrada bajo un régimen de carácter privado, consolidándose como la marca líder en el desarrollo hotelero colombiano, modelo de prestación de resultados, responsabilidad social y crecimiento sistémico de sus unidades estratégicas de negocio en trayectoria MEGA. (SHT REUNIONES DE GERENCIA, 2015, p3)

ESTRATEGIAS PERMANENTES

ESTRATEGIA I	<ul style="list-style-type: none"> Optimizar la generación de INGRESOS y el incremento de utilidades, mediante la consecución de NUEVOS clientes, negocios y mercados (Turístico, corporativo, grupos, permanentes, canales y otros); reconquistar clientes perdidos y desarrollar sus clientes actuales de ALTA PRODUCTIVIDAD.
ESTRATEGIA II	<ul style="list-style-type: none"> Diferenciación en SERVICIO, productos y procesos.
ESTRATEGIA III	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo en COSTOS y GASTOS mediante la optimización tanto del empleo de la capacidad instalada como de la gestión financiera y de activos.
ESTRATEGIA IV	<ul style="list-style-type: none"> Investigación y Desarrollo para la INNOVACIÓN mediante el aprovechamiento de las capacidades del capital intelectual, la infraestructura física y tecnológica y el desarrollo constante de la inteligencia competitiva.
ESTRATEGIA V	<ul style="list-style-type: none"> Potencializar las COMPETENCIAS del capital intelectual, con base en el desarrollo del capital humano, organizacional y relacional, en un marco de BIENESTAR.

*Elaborado por: David Hernandez
Datos tomados de la Oficina de Prospectiva e Innovación*

Es así, como después identificar la situación actual de este reconocido hotel a nivel Nacional e internacional, se buscó plantear planes de mejora en cada área, entendiendo que el optimizar tiempos de respuesta lleva consigo la mejora en la calidad, además de una necesidad de innovar consecutivamente, lo cual es un objetivo primordial para la Sociedad Hotelera Tequendama. Lo anterior permite citar la siguiente frase: “La implacable presión por brindar mejor calidad a menor precio significa que las compañías tienen que revisar continuamente todos los aspectos de sus operaciones”

(Lee J. Krajewski, Larry P. Ritzman (2000), P110).

8 Ámbitos en los que es relevante el estudio

Esta investigación tuvo como núcleo la identificación de procesos que son propensos a optimizarse en cada una de las áreas seleccionadas, seguido de una propuesta de control de la información. Lo anterior se puede dividir en dos partes: ¿Es posible optimizar los procesos aumentando los resultados? Y el segundo es un énfasis en propuestas que generen

optimización desarrollando constantemente la creatividad. Por lo anterior este estudio puede ser usado por programas de Administración en general que reconocen la importancia de que los funcionarios cumplan con las funciones designadas de manera cada vez más efectiva.

8.1 Diagnóstico de procesos por cargo en busca de mejoras

Este capítulo tiene como finalidad, identificar los procesos que se desarrollan en cada una de las áreas, ampliando el conocimiento del cargo basado en las funciones de cargo que se registran en los manuales de Funciones y los factores que podrían ser modificados en vista de una mejora permanente en los procesos.

Actividades	Áreas específicas de aprendizaje
Análisis del tipo de Huésped	RECEPCIÓN CPST (Pre- Check in)
Solución Eficiente de Problemas	RECEPCIÓN CPST (Todas las áreas)
Coordinación de Grupos	RECEPCIÓN CPST (General)
Documentos para certificaciones	RECEPCIÓN CPST (Auditorias)
Reconocimiento de los miembros IHG	RECEPCIÓN CPST (Priority)

y sus beneficios.	Club)
Solicitud de Vouchers de Garantía	RECEPCIÓN CPST (Check in)
Identificación de Datos indispensables en registro.	RECEPCIÓN CPST (Check in)
Documentación De Permanentes	RECEPCIÓN CPST (Control interno)
Identificación de estados de cuenta	RECEPCIÓN CPST (Check Out)
Generación de facturas	RECEPCIÓN CPST (Check Out)
Sights o show romos	RECEPCIÓN CPST (Ventas)
Asignación de Habitaciones	RECEPCIÓN CPST (Pre-check in)
Reservas	RECEPCIÓN CPST (Pre-Check in)
Correspondencia (email)	RECEPCIÓN CPST
Información turística	RECEPCIÓN CPST (Conserjería)
Reportes DAS	RECEPCIÓN CPST (Auditoria)
Proceso de Auditoria Nocturna	RECEPCIÓN CPST (Auditoria)
Reportes Informativos a Gerencia	RECEPCIÓN CPST (Auditoria)

Elaboración: Propia. Datos Tomados de: Actividades en el Área.

Paul Preston dijo “Quien no conoce su historia está condenado a repetir sus errores”, y la trascendencia que puede generar esta frase para una compañía, es casi la cuna del fracaso o el éxito. Con el tiempo las empresas van cambiando y ser líder en el mercado es la unión de múltiples factores que intervendrán en el presente y futuro de las empresas. La sociedad hotelera Tequendama cuenta con diversos cargos en los cuales se podrían encontrar aspectos a mejorar optimizando los tiempos, pero en el trabajo actual solo se evaluarán cinco cargos.

Para identificar las fallas se mencionaran las funciones principales que se desarrollan en cada uno de los cargos basados en los Manuales de Funciones: El primero es denominado Cajero Recepcionista, este cargo es la carta de presentación en un hotel, puesto que el cajero recepcionista al mismo tiempo que el botones son los encargados de iniciar el ciclo del servicio marcando el primer momento de verdad desde el Check-in del huésped.

Entre las funciones que se desarrollan diariamente en Recepción, encontramos:

El segundo cargo es **Asistente de Alimentos y Bebidas**, este cargo tiene diversas labores que intervienen en todo el proceso de consumo de alimentos del hotel, está a cargo de los salones y genera alto nivel de tensión por los numerosos momentos de verdad que propicia cada integrante del área a todos los clientes.

Entre las funciones que se desarrollan como Asistente de Alimentos y bebidas, encontramos:

Actividades	Áreas específicas de aprendizaje
Elaboración de Cotizaciones	Decisión y estrategia en fijación de precios como propuesta de captación al cliente.
Elaboración de Instructivos	Operación de Organización en la logística de eventos.
Control de Nomina	Informes y verificación de prestación de servicios por empleados de planta o cooperados
Creación de Precios en Micros	Uso de herramienta Micros

Elaboración: Propia. Datos Tomados de: Actividades en el Área.

El tercer cargo es **Auxiliar de Recursos Humanos**, esta área formaliza los ingresos del personal, y con la alta rotación que se presentan en los hoteles, el trabajo es arduo y riguroso. Una de las habilidades que se desarrollan o fortalecen en esta área, es la calidad de servicio con el cliente interno, puesto que se debe ejecutar una labor de apoyo al mismo tiempo que beneficio, permitiendo claridad en la información y proporcionando un mejor clima laboral.

Entre las funciones que se desarrollan en esta área, se encuentran:

Actividades	Áreas específicas de aprendizaje
Programación de citas (5 filtros de ingreso)	Contacto con jefaturas y organización.
Recibir y verificar la documentación requerida para efectuar el ingreso de un funcionario.	Pruebas psicotécnicas evaluadas, apertura de cuentas, control de documentación.
Elaboración de certificaciones	Comprobación de ingresos, salidas, salarios y cargos.
Uso de sistemas de gestión (ADCEDA Y ZUE)	Verificación de datos, creación de desprendibles de pagos, liquidaciones y hojas de vida.
Funciones de atención a los funcionarios y reconocimiento a las fechas destacadas.	Respuesta vía telefónica, personal o correo en el menor tiempo posible y envió de tarjeta de cumpleaños personalizada a toda la sociedad.
Elaboración de contratos	Efectuar la firma del contrato y seguimiento del cumplimiento pactado.

Elaboración: Propia. Datos Tomados de: Actividades en el Área.

Y el último cargo pero no menos importante es **Asistente de Ventas**, el desarrollo principal de este cargo se basa en apoyar la labor de los vendedores, elaborando las cotizaciones que se requieran a su nombre y efectuando los instructivos según los eventos confirmados.

Entre las funciones destacadas en esta área, se encuentran:

Actividades	Áreas específicas de aprendizaje
Elaboración de Cotizaciones	Verificación de precios confirmados por el vendedor.
Cotización de servicios tercerizados	Desarrollo de contactos y evaluación de ofertas.
Creación de convenios o instructivos	Verificar los eventos confirmados y sus requerimientos.
Elaboración de modificaciones en eventos	Definir el cambio requerido y repartir a las dependencias principales.
Bloqueo de Salones	Uso del programa OPERA
Alimentación de la planilla correspondiente a las cotizaciones realizadas semanalmente.	Seguimiento permanente de las cotizaciones realizadas.

Elaboración: Propia. Datos Tomados de: Actividades en el Área

Las funciones presentadas anteriormente son la oportunidad para elegir un proceso a mejorar beneficiando cada una de las áreas, en busca de una comunicación más efectiva y de constante retroalimentación.

Aunque los procesos que se podrían mejorar en cada una de las áreas podrían ser varios, solo se ha seleccionado uno por cada una, evitando alto impacto o inconformidad en los departamentos y evidenciando la reacción del equipo de trabajo frente a la mejora e innovación. Lo anterior nos permitirá con el tiempo generar más ideas frente a las falencias de procesos que optimicen otras funciones.

Uno de los procesos a mejorar en el área de Recepción está basado en la comunicación por requerimientos de los huéspedes, entre el área de recepción y Ama de llaves. Otro proceso a mejorar en el siguiente capítulo será en el área de A&B, controlando la venta de los salones y generando estadísticas que permitan la toma de decisiones al ofrecer un servicio. En el área de RRHH se controlará grupalmente el proceso de ingreso de las personas postuladas evitando la ruptura en la información generada. Por último se presentara un cuadro para el control de cotizaciones en ventas donde se evidenciara el movimiento de los ejecutivos frente a la demanda y la oferta.

8.2 Propuestas de beneficios perdurables y mejorables

En el primer capítulo se presentaron las actividades realizadas en los cargos de Recepcionista, asistente A&B, auxiliar de RRHH y asistente en ventas. Con lo cual se logró hacer un sondeo de las actividades susceptibles de mejora.

Buscando facilidades o mecanismos que optimicen el tiempo en cada uno de los cargos, se presentaran las estrategias propuestas a desempeñar.

En el área de recepción se implementó un cuadro de quejas y requerimientos al cual tendrán acceso Housekeeping y Front Desk al mismo tiempo mediante la herramienta en línea Google Drive, esto evitara estar llamando a confirmar que el requerimiento haya sido resuelto dado que todo se escribirá en línea, así recepción podrá estar seguro de llamar al huésped que presento la solicitud sin temor a haber fallado en el proceso anterior y agradeciéndole al huésped por confiar en su servicio.

RECEPCION Y HOUSEKEEPING REQUERIMIENTOS							
ROOM	DEPENDENCIA QUE RECIBE EL MSG	HORA DE SOLICITUD	DÍA	MENSAJE	RESPUESTA A LA SOLICITUD	HORA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES

Elaboración: Propia. Datos Tomados de: Actividades en el Área y las mejoras establecidas.

Desempeñando la función de asistente de A&B, se evidenció que faltaba un control y análisis de los consumos generados, logrando así tomar mejores decisiones en el momento que se genere un servicio. Por lo anterior se diseñó una planilla de ingresos por salón, la cual se revisa mensualmente para evidenciar la venta de los salones y el consumo que económicamente genera más ingreso a la sociedad.

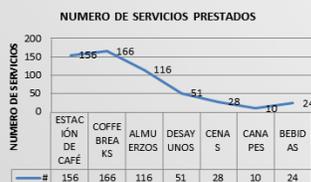
Para el mes de septiembre se concluyó que los coffe breaks generan mayor ingreso a menor costo y que los vendedores debian buscar la forma de asegurar la venta de estos. Con

la información brindada anteriormente se puede diseñar también una estrategia de venta del servicio favoreciendo los mecanismos de captación de clientes.

SALONES	TOTAL ACUMULADO POR		INDICE	
	SALÓN		PORCENTUA	
	₺	PAX	₺	PAX
LOBBY CENTRAL	-	-	0%	0%
BOLIVAR 1	10.906.335	145	1%	1%
BOLIVAR 2	51.139.403	713	3%	3%
BOLIVAR 3	39.718.194	390	2%	2%
ESMERALDA	60.981.568	1.333	3%	5%
ESMERALDA 1	4.376.243	86	0%	0%
ESMERALDA 2	50.284.391	568	3%	2%
ROJO COMPLETO	806.828.741	11.110	45%	43%
ROJO 1	19.856.509	500	1%	2%
ROJO 2	17.652.100	361	1%	1%
BRITANICO	-	-	0%	0%
NACIONES	-	-	0%	0%
BOGOTA	-	-	0%	0%
GOLFISTAS 1	58.570.455	1.030	3%	4%
GOLFISTAS 2	13.309.939	210	1%	1%
CINCUENTENARIO	35.848.654	408	2%	2%
HOLISTICOS	-	-	0%	0%
CORPORATIVOS	9.210.622	136	1%	1%
LIDERES	14.827.953	254	1%	1%
LIBERTADORES	8.590.289	133	0%	1%
GERENCIAL	4.807.082	166	0%	1%
LOGISTICOS	8.746.127	58	0%	0%
EMPRENDEDORES	7.450.236	115	0%	0%
EMPRESARIAL	7.150.159	142	0%	1%
PIONEROS	14.944.679	209	1%	1%
EJECUTIVOS 1	14.275.192	206	1%	1%
EJECUTIVOS 2	4.807.082	166	0%	1%
EJECUTIVOS 3	3.981.489	146	0%	1%
CARPAS	11.232.619	111	1%	0%
MONSERRATE	208.224.520	2.921	12%	11%
GUADALUPE	38.411.034	571	2%	2%
EXCELENCIA	8.229.272	106	0%	0%
PRESIDENCIAL	25.076.246	456	1%	2%
VISIONARIOS	174.732.824	1.516	10%	6%
INNOVADORES	16.366.471	541	1%	2%
PROSPECTIVISTA	30.856.256	736	2%	3%
	1.781.392.684	25.543	100%	100%
	69741			

SEPTIEMBRE

CONSUMOS	# SERVICIOS	CANTIDAD PAX	VALOR
ESTACIÓN DE CAFÉ	156	16818	\$ 113,491,810
COFFE BREAKS	166	22591	\$ 338,688,140
ALMUERZOS	116	12050	\$ 451,680,379
DESAYUNOS	51	4158	\$ 64,370,335
CENAS	28	4268	\$ 204,062,527
CANAPES	10	1973	\$ 52,994,600
BEBIDAS	24	2458	\$ 68,890,848
TOTAL	551	64316	\$ 1,294,178,639



NUMERO DE SERVICIOS PRESTADOS

Según 551 servicios que se prestaron en el mes de Septiembre, se analiza que los COFFE BREAKS corresponden a la mayor demanda generada con 166 siendo este el que mejor ganancia aporta y representando el 30.2% del total de servicios prestados.

SHT SOCIEDAD HOTELERA
TEQUENDAMA

Elaboración: Propia. Datos Tomados de: Actividades en el Área y las mejoras establecidas.

En el área de RRHH, se identificó una información desorganizada sobre el proceso de ingreso de las personas, por lo cual se creó un cuadro que se alimenta en línea por Google Drive, teniendo siempre la misma información en toda el área y controlando con más efectividad el proceso de ingreso.

El cuadro implementado se presenta a continuación:

CONTROL PROCESO DE INGRESO - RRHH																		
NOMBRE POSTULADO	ÁREA	CARGO	CIUDAD	ENTREVISTAS						PRUEBAS PSICOTÉCNICAS				POLIGRAFO	FECHA DE INGRESO			
				Jefe Directo	FECHA	DDHH	FECHA	GERENCIA OPERACIONES	FECHA	GERENCIA GENERAL	FECHA	INGLES	EVA			G360-ADM-ORDE	G360-COMER O CENEN	Especifica cargo
Richard Carvajal Vargas	Catering	Administrador	BOGOTA	x	11/03/2015	X	12/03/2015						x	x	x	x	CONFIABLE	
Marelibi Alomia Quiñones	HOTEL TEQUENDAMA INN BUENAVENTURA	CAJERA RESTAURANTES	BUENAVENTURA										x	x			CONFIABLE	
Yirley Hurtado Rodriguez	HOTEL TEQUENDAMA INN BUENAVENTURA	CAJERA RESTAURANTES	BUENAVENTURA				19/03/2015						x	x	x	x	CONFIABLE	
VICTOR ALFONSO SOTO	HOTEL TEQUENDAMA INN BUENAVENTURA	CAJERO RECEPCIONISTA	BUENAVENTURA										x	x	x	x	PENDIENTE	
JORGE ANDRÉS GARCIA ARAUJO	HOTEL TEQUENDAMA INN BUENAVENTURA	CAJERO RECEPCIONISTA	BUENAVENTURA	x									x	x	x	x	CONFIABLE	19 de marzo
Jair Riascos Castillo	HOTEL TEQUENDAMA INN BUENAVENTURA	ASISTENTE A&B	BUENAVENTURA										x	x	x		PENDIENTE	
Sugeidys Villa	HOTEL TEQUENDAMA INN SANTA MARTA	CAJERO RECEPCIONISTA	SANTA MARTA	x									x	x	x		CONFIABLE	
SHIRLEY STEPHANIE CRUZ	AYB	ASISTENTE A&B	BOGOTA															
JHONY ALEXANDER BELTRAN	MANTENIMIENTO	HANDYMAN-HOTEL	BOGOTA															
ANDRES MATALLANA	MANTENIMIENTO	HANDYMAN-HOTEL	BOGOTA															
CRISTIAN OSWALDO RICAURTE VASQUEZ	CATERING	ALMACENISTA	BOGOTA			X		X		X		X	X	X		X	CONFIABLE	INGRESO 18 DE
ALFONSO MENDOZA	HABITACIONES				24/03/2015													
LAURA HERRERA	CATERING	MICROBIOLOGA	BOGOTA		24/03/2015													

Elaboración: Propia. Datos Tomados de: Actividades en el Área y las mejoras establecidas

En el área de Ventas y Mercadeo, se hizo notoria la falta de información grupal para unificar resultados en el grupo de apoyo de los vendedores o también llamados Asistentes de ventas. En busca de la disminución del impacto en el vendedor, su relación con los diversos asistentes y el cliente que busca información eficaz se instauró un cuadro que proporciona en línea la información de la cotización como factor para generar un seguimiento en la venta.

CONTROL COTIZACIONES VENTAS												
VENDEDOR	FECHA LLAMADA	FECHA ENVIO COTIZACIÓN	NOMBRE CLIENTE	EMPRESA	NUMERO DE CONTACTO	CORREO	FECHA DEL EVENTO	ESTADO			FECHA LLAMADA DE SEGUIMIENTO	NOVEDAD DE LA LLAMADA
								PENDIENTE	CONFIRMADA	CANCEL		
ANGELA PRIETO	08/08/2014	08/08/2014	GLADYS DUARTE	COOPTRAISS	3003638973	gladys.duarte@cooptraiss.com	15/08/2014		CONSIGNACIÓN			
NATALIA ARREGOCES	08/08/2014	08/08/2014	LAUDITH GOMEZ	TRANSLOYOLA	MARIBEL RECEPCIÓN	MARIBEL RECEPCIÓN	04/11/2014					
ANGELA PRIETO	11/08/2014	11/08/2014	ANGIE RODRIGUEZ	UT EVENTOS POR COLOMBIA		angie.rodriguez@ddbcol.com.co	CONFIRMAD	X				
JEFE ANA JARA	11/08/2014	11/08/2014	YOLANDA ESCOBAR	ACRIP NACIONAL	5402020	Yolanda.escobar@acrip.gov.co	CONFIRMAD	X			Proceso de revisión	
ELKIN TRIANA	11/08/2014	11/08/2014	WILLIAM PEDROZA	OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	4204888		26 AL 30/08/2	X				
CAMILO BARON	11/08/2014	12/08/2014	SARGENTO MYRIAM	FFMM		luzcon@ejercito.mil.co	22/08/2014		X			

Elaboración: Propia. Datos Tomados de: Actividades en el Área y las mejoras establecidas

CONTROL PROCESO DE INGRESO - RRHH																		
NOMBRE POSTULADO	ÁREA	CARGO	CIUDAD	ENTREVISTAS						PRUEBAS PSICOTÉCNICAS					POLIGRAFO	FECHA DE INGRESO		
				Jefe Directo	FECHA	DDHH	FECHA	GERENCIA OPERACIONES	FECHA	GERENCIA GENERAL	FECHA	INGLES	EVA	G360-ADM-COMER			G360-COMER	Especifica cargo
Richard Carvajal Vargas	Catering	Administrador	BOGOTA	x	11/03/2015	X	12/03/2015					x	x	x	x	x	CONFIABLE	
Mareli Alomia Quiñones	HOTEL TEQUENDAMA INN BUENAVENTURA	CAJERA RESTAURANTES	BUENAVENTURA									x	x				CONFIABLE	
Yirley Hurtado Rodriguez	HOTEL TEQUENDAMA INN BUENAVENTURA	CAJERA RESTAURANTES	BUENAVENTURA				19/03/2015					x	x	x	x	x	CONFIABLE	
VICTOR ALFONSO SOTO	HOTEL TEQUENDAMA INN BUENAVENTURA	CAJERO RECEPCIONISTA	BUENAVENTURA									x	x	x	x	x	PENDIENTE	
JORGE ANDRÉS GARCIA ARAUJO	HOTEL TEQUENDAMA INN BUENAVENTURA	CAJERO RECEPCIONISTA	BUENAVENTURA	x								x	x	x	x	x	CONFIABLE	19 de marzo
Jair Riscos Castillo	HOTEL TEQUENDAMA INN BUENAVENTURA	ASISTENTE A&B	BUENAVENTURA									x	x	x			PENDIENTE	
Sugeidys Villa	HOTEL TEQUENDAMA INN SANTA MARTA	CAJERO RECEPCIONISTA	SANTA MARTA	x								x	x	x			CONFIABLE	
SHIRLEY STEPHANIE CRUZ	AYB	ASISTENTE A&B	BOGOTA															
JHONY ALEXANDER BELTRAN	MANTENIMIENTO	HANDYMAN-HOTEL	BOGOTA															
ANDRES MATALLANA	MANTENIMIENTO	HANDYMAN-HOTEL	BOGOTA															
CRISTIAN OSWALDO RICAURTE VASQUEZ	CATERING	ALMACENISTA	BOGOTA			X		X		X		X	X	X		X	CONFIABLE	INGRESO 18 DE
ALFONSO MENDOZA	HABITACIONES				24/03/2015													
LAURA HERRERA	CATERING	MICROBIOLOGA	BOGOTA		24/03/2015													

En la actualidad el cuadro con mayor implementación y mejora continua es el de Recursos Humanos debido al control y seguimiento que se requiere en el Reclutamiento por la alta rotación de personal.

Es en la aplicabilidad o ejecución de las diferentes propuestas por áreas, que los cuadros DOFA's (anexo) adquieren un valor agregado al haber desarrollado un diagnóstico pre Implementación para el área de ventas y la Sociedad Hotelera Tequendama en General, el cual cumplió con el objetivo de "Identificar las falencias en las actividades que se realizan en los cargos"

Ningunas de las planillas anteriores se habían implementado anteriormente, todas hacen parte de una implementación propuesta que perdura y se controla por medio de la plataforma en línea de Google Drive.

8.3 Preguntas de Análisis

1. De las planillas propuestas ¿Cuál considera que es más influyente para elaborar estrategias de Éxito en La Sociedad Hotelera Tequendama?

2. Mencione tres razones por las cuales las personas no recurren a planillas de control para monitorear sus actividades.
3. Analice las ventajas y desventajas de tener la información en línea generalizando la información de un equipo.
4. Determine que estrategias de captación del cliente interno y externo se pueden derivar de las propuestas realizadas.
5. Desarrolle una breve propuesta que permita optimizar el ciclo de servicio del “Check In” en un Hotel.

9 Conclusiones

Se identificaron las debilidades primordiales en las actividades realizadas propiciando la búsqueda de mejoras innovadoras por medio de planillas efectivas. Después de realizar cada una de las propuestas en implementarlas en el tiempo estipulado, se puede evidenciar todas las áreas tienen un proceso por mejorar el cual permitirá a la Sociedad Hotelera Tequendama optimizar los resultados al mismo tiempo que se incrementa la satisfacción de los clientes internos y externos.

Cada una de las actividades propuestas benefició a las diversas áreas, proporcionando una comunicación efectiva que a corto, mediano y largo plazo incrementa la satisfacción grupal a la vez que se mejora día a día en la medida que se implementa.

Otra conclusión que se puede derivar del ejercicio es que aunque muchas veces cueste implementar un nuevo método es cuestión de llevarle un seguimiento a la actividad de mejora planteada, aceptando que no todas las personas aceptan el cambio con facilidad.

A la final, los resultados serán una motivación más para mejorar otros procesos, buscando día a día minimizar los procesos, maximizar los resultados y ser innovador en aspectos sencillos o difíciles marcando de manera inédita cualquier lugar en el que se realicen funciones.

El hotel y sus funcionarios fueron fundamentales a la hora de implementar las plantillas propuestas, puesto que así como la Sociedad Hotelera Tequendama es la mejor escuela para empezar la vida laboral, también muestra disposición ante la mejora e innovación de las personas que se unen a esta gran familia. A pesar de todo se puede decir que no todas las actividades (como las estadísticas de A&B), permanecieron en continua implementación debido a la demanda de tiempo que esta lleva y las actividades que ya ejecuta el personal sin tiempo extra a invertir en análisis.

En conclusión la experiencia de inmersión fue satisfactoria de una manera recíproca, demostrando que hay factores que no se pueden medir por la falta de control, también que el cambio y mejora en el desarrollo de actividades depende de un trabajo en equipo, y por último que las facilidades de las nuevas plataformas en línea (nube) y la intranet son avances que por globalización no se pueden ignorar puesto que afectan directamente la comunicación asertiva de cualquier compañía.

10 Referencias

Escriche, R. I., y Domenech, A. E. (2005). *Los sistemas de gestión, componentes estratégicos en la mejora continua de la industria Agroalimentaria*. Editorial Universidad Politécnica de Valencia

Anaya, T. J., y Polanco, M. S. (2007). *Innovación y mejora de procesos logísticos: Análisis, diagnóstico e implantación de sistemas logísticos*. Madris: Editorial ESIC, segunda Edición.

Pérez, F. J. A. (2010). *Gestión por procesos*. España: Editorial ESIC, cuarta edición.

Alarcón, G. J. A. (1998). *Reingeniería de procesos empresariales: teoría y práctica de la reingeniería de la empresa a través de su estrategia, sus procesos y sus valores corporativos*. Recuperado en: https://books.google.com.co/books?id=TeveToI-e5MC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Excelencias Empresariales, Gestión por procesos. (2015). Recuperado de http://www.excelencia-empresarial.com/Gestion_procesos.htm

Ministerio de Fomento en España, Gestión por procesos Página 16. (2005). Recuperado de <http://www.fomento.es/NR/rdonlyres/9541acde-55bf-4f01-b8fa-03269d1ed94d/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf>

Castell, Núñez, Vallribera, Ochoa Rivas, (1996). *Diccionario Enciclopédico*. Bogotá: Editorial Terranova.

Enciclopedia virtual de economía. Recuperado en: <http://www.economia48.com/spa/d/optimizacion/optimizacion.htm>

Diccionario Virtual. Recuperado en: <http://definicion.de/versatil/#ixzz3Qd3ESHBg>

CEEI, Innovación Empresarial. Recuperado en: <http://www.ceeicr.es/innovacion/innovacion-empresarial/>

Manual Sociedad Hotelera Tequendama S.A., STH. (2015).

Krajewski, L. J. (2000). *Administración de operaciones: estrategia y análisis*. México: Pearson Educación.

Guía de Calidad. Recuperado en: <http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/gestion-por-procesos>

Conversaciones con diferentes funcionarios de la Sociedad Hotelera Tequendama S.A.

11 Lista de anexos

Anexo 1

A continuación se presenta el modelo de entrevista que se a realizar a David HERNANDEZ:

Nombre: HERNANDEZ CEDEÑO DAVID SEBASTIAN

Edad: 26

Cargo: Coordinador de Prospectiva estrategica e Innovación

Profesión: Administración de Negocios Internacionales

ENCUESTA OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS

1. ¿Considera que la Sociedad Hotelera Tequendama (SHT) tiene procesos por mejorar? (Nombre algunos): Si, Todos los procesos son susceptibles de mejora actualmente. _____

2. ¿Cuáles son los factores que intervien en la eficiencia de los procesos? Cultura laboral, Comprensión y apicación de la políticas y adaptacion al cambio. _____

3. ¿Qué acciones correctivas se podrían desarrollar, frente a los funcionarios que han generado un hábito ó zona de confort en los procesos?:

Rotación de cargos o funciones.

4. ¿Qué tan vulnerables o adaptables son las áreas de la SHT, ante el cambio?

___No son muy adaptables_____

5. Es necesario invertir capital económico para disminuir la efectividad en los procesos:

Si, en interfases y desarrollo de plataformas más amigables.

6. proceso estandarizado? Capacitación continua.

7. ¿Optimizar los procesos requiere reinventarse como área? Si _x_
No _____

¿Por qué? Es la reestructuración de cada una de sus tareas y factores de cambio.

Elaborado por: Natalia Beltrán Villalba – Administración Turística I, X.

Anexo 2

Matriz dofa general

--	--	--

DOFA	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Liderar el mercado Nacional e internacional. 2. Ubicación Estratégica 3. Sector Incremento en PIB. 4. Innovación continua en tecnología. 5. Inversiones en remodelación. 	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Soluciones eficaces 2. Déficit de trabajo en equipo 3. Delegación de funciones a personal poco idóneo. 4. Devaluación de la moneda. 5. Relación directa con el Estado.
<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Posicionamiento. 2. Infraestructura colonial y 	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS F- O</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Potencializar el posicionamiento por medio de las características culturales, la constante actualización de equipos y la ubicación logrando convertirse en un líder de 	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS F-A</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sobresalir por calidad e innovación frente a los otros establecimientos. 2. Trabajar porque la experiencia hotelera no baje la calidad al delegar funciones a personal no

<p>moderna. (Capacidad Instaladas).</p> <p>3. Información actualizada de tendencias</p> <p>4. Calidad de Productos y Servicios.</p> <p>5. Experiencia Hotelera</p> <p>6. Diversidad de servicios</p>	<p>calidad en el mercado.</p> <p>2. Invertir en nuevas tendencias innovadoras aumentando el turismo y beneficiando la economía.</p> <p>3. Promocionar la diversidad de servicios y la ubicación central.</p>	<p>capacitado.</p> <p>3. Incrementar la satisfacción del huésped para que la devaluación de la moneda no afecte la elección.</p> <p>4. Convertirse en un ente estatal independiente da libertad a grandes inversiones de mayor sostenibilidad.</p>
--	--	--

	ESTRAEGIAS D-O	ESTRATEGIAS D- A
<p>DEBILIDADES</p> <p>1. Comunicación Interna.</p> <p>2. Equipo de segunda (suites) con falencias.</p> <p>3. Responsabilidad Social</p> <p>4. Coordinación de áreas.</p> <p>5. Fomento de Participación.</p> <p>6. Capacitación y entrenamiento.</p> <p>7. Rotación del personal.</p> <p>8. Certificación Veraz.</p>	<p>1. Establecer proyectos para fomentar la “mentalidad global”.</p> <p>2. Crear buzón de sugerencias internas, con el fin de mejorar la comunicación entre equipos.</p> <p>3. Capacitar al personal frente a la calidad de servicio con el cliente interno.</p> <p>4. Lograr cumplir con el 90% de los estándares requeridos en las certificaciones.</p> <p>5. Satisfacer las expectativas del personal y motivarlo a trabajar en equipo por una meta común.</p> <p>6. Igualdad en</p>	<p>1. Alentar la igualdad entre el talento humano operativo y el administrativo incrementando la satisfacción interna y por ende la calidad en la presentación de servicios.</p> <p>2. Proyectar diversos planes calculando la inflación por medio de coordinación de áreas (actividades con menor inversión económica)</p> <p>3. Lograr el cumplimiento de las normas partiendo de la alta exigencia en los procesos.</p> <p>4. Capacitar al personal y huéspedes por medio de publicidad al elegir establecimientos formales</p>

<p>9. Presupuesto Limitado</p>	<p>equipos de primera.</p> <p>7. Proyección por áreas con mejores presupuestos.</p>	<p>(R.N.T.)</p> <p>5. Beneficiar a la comunidad por medio de los alimentos perecederos.</p>
--------------------------------	---	---

Análisis Dofa de ventas

	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
	<p>✓ Seguimiento de la Venta-Cliente.</p>	<p>✓ Personal Capacitado</p>

	<p>✓ Comunicación efectiva.</p> <p>✓ Actitud permanente de servicio.</p> <p>✓ Precios desglosados altos (Parqueadero, salón, video beam, etc).</p> <p>✓ Relaciones Interpersonales.</p>	<p>✓ Demanda de servicios</p> <p>✓ Fidelizar a los clientes</p> <p>✓ Aumentar las ventas</p> <p>✓ Ubicación</p> <p>✓ Incentivos por cumplimiento.</p> <p>✓ Innovación y avance tecnológico de la oferta.</p> <p>✓ Publicidad (Página, afiches y redes sociales).</p> <p>✓ Alianzas con Aerolíneas y Empresas.</p>
<p>FORTALEZAS</p> <p>✓ Experiencia en eventos.</p> <p>✓ Vendedores</p>	<p>ESTRATEGIA FD</p> <p>✚ Fomentar la retroalimentación grupal.</p> <p>✚ Propiciar la comunicación respetuosa.</p> <p>✚ Beneficiar al</p>	<p>ESTRATEGIA FO</p> <p>✚ Realizar campañas innovadoras de captación a clientes actuales y nuevos.</p> <p>✚ Administrar y</p>

<p>s con conocimiento del negocio.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Posicionamiento del Hotel. ✓ Incremento de la fuerza de ventas. ✓ Conocimiento de los Valores Corporativos. 	<p>cliente con determinado número de parqueaderos según la venta (Cortesía 3 o 5 cupos).</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Establecer tiempo límite de respuesta por cotización y darle un servicio experiencial y de importancia a todos los clientes. (Estandarización del proceso de venta). 	<p>conservar las relaciones generadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Diseñar planes de promoción. ✚ Aplicar los valores corporativos como “Vocación de servicio” hacia toda la SHT y los clientes. ✚ Permanente revisión del estado de los productos que se están ofreciendo (Excelente calidad del producto para todos los consumidores).
<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Personal Idóneo o con experiencia integral en nuevos cargos. ✓ Capacitación en servicio. ✓ Valorar el cliente interno como 	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA DA</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Evaluar la experiencia y capacidad de los funcionarios con mayor experiencia en la SHT, dando así la oportunidad de ser promovidos. ✚ Creación de un Buzón de inconformidades y 	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA AO</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Capacitar a diferentes personas y hacer una evaluación que permita conocer quien se adapta más al cargo requerido. ✚ Buscar crear un clima conforme al sector de servicio, amabilidad y

<p>el externo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Actitud “Provocadora” de innovación. ✓ Adaptación al clima laboral. ✓ Liderazgo en Ventas efectivo (Convicción y no conveniencia). ✓ Competitividad en el sector de alojamiento. 	<p>mejoras en donde cada miembro del equipo se exprese sin miedo a ser juzgado. (Lectura del buzón grupal).</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Ser efectivos en todo el proceso de venta evitando la comparación con los establecimientos que prestan servicios similares. ✚ Reunión semanal de generación de ideas Innovadoras. 	<p>beneficio conjunto. (Depende del jefe del área a cargo).</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Crear una venta de mayor éxito y satisfacción con cortos videos de otras ventas realizadas y los alimentos ofrecidos (Valor añadido mejorado).
--	--	--

 Uniempresarial <small>FUNDACIÓN UNIVERSITARIA EMPRESARIAL DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ</small>	OPCION DE GRADO FORMATO DE APROBACIÓN POR PARTE DEL ASESOR / TUTOR	DAE
---	---	------------

Señores
Vicerrectoría
UNIEMPRESARIAL

Por medio de la presente, en mi condición de tutor temático metodológico manifesté mi **conocimiento y aprobación** la siguiente opción de grado:

Título:	"Optimización de Tiempos por control en procesos"
Concepto:	Aprobado

Realizado bajo la opción de grado:

Trabajo de grado	Semillero	Misión Empresarial	Diplomado	Plan de Negocio
X				

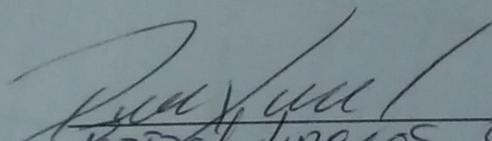
Elaborado por el (los) estudiante (s):

Programa	Promoción	Código del estudiante
Admón. Turística	I	100005598

Dicho trabajo cumple con las condiciones necesarias para que le sean asignados jurados para su evaluación y sometida a sustentación oral.

Cordialmente,

Firma
Nombre
Identificación
Fecha



Rafael Linares Ochoa

90442059

31-08-2015

Señores
Dirección Académica y Empresarial
UNIEMPRESARIAL
Ciudad

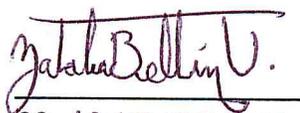
Respetados Señores:

Por medio de la presente hago entrega del ESTUDIO DE CASO para optar al título de Administradora Turística

A continuación se relaciona la ficha bibliográfica la cual contiene la información básica del mismo

Caso: "OPTIMIZACION DE PROCESOS EN LAS FUNCIONES DESIGNADAS POR LA SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA"	
Autor: Natalia Beltrán Villalba	Asignatura(s): Habilidades Gerenciales, Gestión de Proyectos y protocolos de Servicio
Resumen (solamente del planteamiento del caso):	
El caso "Optimización de procesos en las funciones designadas por la Sociedad Hotelera Tequendama" se deriva de las funciones impuestas en cada cargo las cuales no siempre se desarrollan de la manera más efectiva, por esta razón se proponen ideas para maximizar el rendimiento y mejorar la comunicación de los siguientes cuatro cargos de La Sociedad Hotelera Tequendama: Recepcionista de Suites Tequendama, Asistente de Alimentos y bebidas, auxiliar de Recursos Humanos y asistente de Ventas.	
Preguntas de análisis	
<ol style="list-style-type: none">1. De las planillas propuestas ¿Cuál considera que es más influyente para elaborar estrategias de Éxito en La Sociedad Hotelera Tequendama?2. Mencione tres razones por las cuales las personas no recurren a planillas de control para monitorear sus actividades.3. Analice las ventajas y desventajas de tener la información en línea generalizando la información de un equipo.4. Determine que estrategias de captación del cliente interno y externo de pueden derivar de las propuestas realizadas.5. Desarrolle una breve propuesta que permita optimizar el ciclo de servicio del "Check In" en un Hotel.	

Cordialmente,


CC 1015439952

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES
(Licencia de uso)

Bogotá, D.C., 31 de Agosto de 2015

Señores
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA EMPRESARIAL DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ - UNIEMPRESARIAL
Ciudad

Los suscritos:

_____ **Natalia Beltrán Villalba** _____, con C.C. No 1015439952
_____, con C.C. No _____
_____, con C.C. No _____

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) de la obra titulada:

**OPTIMIZACIÓN DE TIEMPOS POR CONTROL EN PROCESOS EN LA SOCIEDAD HOTELERA
TEQUENDAMA (SHT)**

(por favor señale con una "x" las opciones que apliquen)

Trabajo de Grado Monografía o Premio o distinción: Si No
Plan de Negocio

cual: _____

Presentado y aprobado en el año 2015, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) a la Fundación Universitaria Empresarial de la Cámara de Comercio de Bogotá – Uniempresarial, para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autorizan a la Fundación Universitaria de la Cámara de Comercio de Bogotá - Uniempresarial, a los usuarios de la Biblioteca, así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Institución tenga perfeccionado un convenio, son:

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La conservación de los ejemplares necesarios en el área de tesis y trabajos de grado de la Biblioteca.	X	
2. La consulta física (sólo en las instalaciones de la Biblioteca)	X	
3. La consulta electrónica – on line (a través del catálogo de consulta ó el sistema de información que Uniempresarial disponga)	X	
4. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer	X	
5. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet	X	
6. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previo convenio perfeccionado con la Fundación Universitaria Empresarial de la Cámara de Comercio de Bogotá – Uniempresarial, para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones	X	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos

patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

De manera complementaria, garantizo (garantizamos) en mi (nuestra) calidad de estudiante (s) y por ende autor (es) exclusivo (s), que la Tesis o Trabajo de Grado, Monografía o Plan de Negocio en cuestión, es producto de mi (nuestra) plena autoría, de mi (nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy (somos) el (los) único (s) titular (es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado, Monografía o Plan de Negocio es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Fundación Universitaria Empresarial de la Cámara de Comercio de Bogotá – Uniempresarial, por tales aspectos.

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

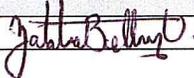
De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982, "El autor tendrá sobre su obra un derecho perpetuo, inalienable, e irrenunciable", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Fundación Universitaria Empresarial de la Cámara de Comercio de Bogotá – Uniempresarial, está en la obligación de respetarlos y hacerlos respetar, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

NOTA: Información Confidencial:

Esta Tesis o Trabajo de Grado, Monografía o Plan de Negocio contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de una investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado.

Si No

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), a continuación, tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

NOMBRE COMPLETO	No. del documento de identidad	FIRMA
Natalia Beltrán Villalba	1015439952	

FACULTAD: _____

PROGRAMA ACADÉMICO:
ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA I, X. _____